



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Balance 2018

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor difundió 92 alertas de consumo y lanzó Mapa de Consumo, Guía Interactiva de PYMES, Manual de Bodegueros y otros productos

- ✓ **También desarrolló campañas para promover los derechos de los consumidores en diferentes sectores, como farmacias, combustibles, productos eléctricos, entre otros.**

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), en cumplimiento de su eje estratégico de 'Seguridad del Consumidor' emitió 92 alertas de consumo de productos y servicios peligrosos durante el 2018. De ellas, 73 pertenecen al sector automovilístico y 13 a salud. En tanto, los rubros herramientas eléctricas y manuales, electrodomésticos, belleza, cocina y electrónica, registraron una alerta, respectivamente.

En ese sentido, mediante el Sistema de Alertas de Consumo (www.alertasdeconsumo.gob.pe) la DPC informó que un total de 51 335 unidades vehiculares presentaban algún tipo de falla, por lo que fueron llamados inmediatamente a revisión. Así, se pudo prevenir eventuales daños a los consumidores.

Es importante destacar que a través de esta plataforma la DPC informa permanentemente a la ciudadanía sobre la existencia de posibles riesgos en productos o servicios ofrecidos en el mercado peruano y las medidas adoptadas al respecto. Desde el 2012 se han emitido 303 alertas, beneficiando a cerca de 2.4 millones de ciudadanos.

Asimismo, en el marco de la estrategia de protección de la salud y seguridad, el Indecopi asumió la Presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), mecanismo interamericano que permite detectar la detección temprana de los productos de consumo peligrosos y la adopción de acciones coordinadas entre los organismos competentes y, de esa forma, prevenir que los riesgos se materialicen en daños a los consumidores de las Américas.

También lideró la campaña internacional denominada 'Productos Seguros en Línea' (<https://goo.gl/MmuNcG>), impulsada por el OCDE, que tuvo como objetivo informar y concientizar a los consumidores peruanos acerca de la importancia de comprar, a través de la Internet, productos que sean seguros y que no pongan en riesgo su salud e integridad de las personas.

Campañas de información y capacitaciones

Asimismo, la DPC llevó a cabo campañas que para promover los derechos de los consumidores en diferentes sectores. Resaltan:

- **Farmacias:** Promover los derechos de los consumidores de los servicios de boticas y farmacias e informar las competencias de las entidades encargadas de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones en este sector.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
f t y

Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

- **Combustible:** Promover la educación sobre la comercialización y uso de combustibles más limpios, en beneficio de las personas y el medio ambiente.
- **Seguridad vehicular:** Informar los riesgos a los que se exponen al viajar en vehículos de uso particular, y cómo su comportamiento responsable al comprar ciertos dispositivos de protección en los mismos, pueden disminuir el riesgo de lesiones, si son utilizados correctamente.
- **Cables eléctricos:** Orientada a brindar recomendaciones en la compra de estos productos y, asimismo, a informar sobre el riesgo que conlleva el uso de cables eléctricos de uso doméstico o residencial que no estén fabricados con cobre.
- **Productos eléctricos Navidad:** Alertar sobre el riesgo del uso de luces y otros adornos navideños que no cumplen con los requisitos técnicos.

De otro lado, la DPC capacitó a 1 729 personas (gremio automotriz, bodegueros, municipalidades, estudiantes etc.) en temas referidos a las obligaciones de los proveedores de servicios turísticos y servicios educativos particulares, Libro de Reclamaciones, introducción al arbitraje de consumo, seguridad de los productos en los mercados, atención de personas con discapacidad, Información sobre la regulación del etiquetado de alimentos, entre otros.

Informe de consumidores

Con el fin de conocer la problemática de diversos sectores de consumo nacionales y las acciones ejecutadas, se inició la elaboración del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, importante insumo que fortalecerá las acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el 'Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2020'. Se ha solicitado información a 398 entidades, teniéndose una respuesta del 43.0%.

Hacktahn

Desarrolladores, diseñadores web y estudiantes de tecnologías de la información o computación participaron de la primera Hackathon 'Innovadores digitales, apoyando a los consumidores', llevada a cabo en el marco de la Semana del Consumidor. El evento digital premió tres emprendimientos digitales: un 'chatbot' para realizar reclamos a través del messenger del Facebook; una plataforma para la defensa del consumidor digital y una aplicación móvil que usa el código QR para agilizar los reclamos en el Libro de Reclamaciones.

Checa tu Taxi

Para los usuarios ser servicio de taxi, se creó la guía interactiva 'Checa tu taxi' (<https://goo.gl/vL8ATi>), donde encuentran información sobre las condiciones en las que actualmente se ofrece el servicio de transporte de pasajeros a pedido, así como recomendaciones a tomar en cuenta antes de usar una aplicación móvil relacionadas a este servicio.

Manual de Bodeguero, Mapa de Consumo y Guía de PYMES

Con el fin de promover, desarrollar y difundir las buenas prácticas en la gestión comercial de las bodegas para que respeten los derechos de los consumidores, la Dirección de la Autoridad

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Nacional de Protección del Consumidor publicó el Manual de Buenas Prácticas Bodegueras (https://issuu.com/indecopi/docs/manual_de_buenas_practicas_bodegueras), beneficiando a más de 400 mil bodegueros, toda vez que contiene información sobre la gestión del negocio, el manejo de las finanzas, la gestión legal de las bodegas, consejos para mejorar sus ventas y conceptos importantes de gestión de marca y los pasos que deben seguir para registrarla ante el Indecopi.

Asimismo, se lanzó el Mapa de Consumo (<https://www.indecopi.gob.pe/mapaconsumo>), herramienta que informa de manera simple y gráfica sobre las entidades competentes para resolver conflictos de consumo. El sistema cuenta con versiones en braille, quechua, aymara y lenguaje de señas.

También se publicó la Guía Interactiva de Consumo de PYMES, documento que contiene importante y útil información para los proveedores respecto del cumplimiento de las normas de protección del consumidor, tales como: Libro de Reclamaciones, promociones comerciales, alertas de consumo, arbitraje de consumo, defensorías gremiales y ventas por Internet. Más información: (<http://www.indecopi.gob.pe/guiaconsumomype>)

En el marco del fortalecimiento del sistema integrado de protección del consumidor, el Indecopi, en representación del Perú, presentó el Catálogo Virtual de Buenas Prácticas Internacionales sobre Competencia y Protección del Consumidor (<https://ccpcatalog.unctad.org>), el mismo que aborda políticas, investigaciones, estudios de mercado, etc., con el fin de promover el beneficio del comercio y el desarrollo global a 237 agencias de competencia y protección del consumidor, provenientes de 168 países miembros de la Unctad.

Lima, 30 de enero de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio